

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์

ศึกษาในกรณี: สิทธิหน้าที่ของผู้ขายและการคุ้มครองผู้บริโภค¹

อรจิรา ทুমแสน²

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ในกรณีสิทธิหน้าที่ของผู้ขายและการคุ้มครองผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาประวัติความเป็นมา แนวความคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการซื้อขาย การคุ้มครองผู้บริโภค และ การซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับรู้ถึงว่าเมื่อสมัยการค้าและเศรษฐกิจของโลกยังอยู่ในลักษณะจำกัดเฉพาะแต่ในวงแคบๆ ในท้องถิ่นสภาพของปัญหาและบริการยังไม่มี ความสลับซับซ้อนมากนัก อิทธิพลการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยซึ่งตั้งอยู่บนความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีวิตได้ทำเทียมกัน ความเท่าเทียมหรือความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตยนั้น ยังส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี เกิดขึ้นด้วยสมมติฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากันรัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชนในสมัยปัจจุบันเมื่อโลกเจริญมากขึ้นทั้งในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายและบริการต่างๆเปลี่ยนแปลงไป กระบวนการในการผลิตสินค้าสลับซับซ้อนมากขึ้น หลักการที่ผู้ซื้อจะต้องระวังจึงขาดความยุติธรรมในแง่ที่ว่า ผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้ ความระมัดระวังในระดับธรรมดาไม่อาจช่วยให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ทำให้ประเทศต่างๆ หันมาพิจารณาถึงสิทธิของผู้บริโภคกันมากขึ้น

ซึ่งในอดีตนั้นเมื่อมนุษย์ต้องการสินค้าชนิดใดเราก็นำผลผลิตที่ตนผลิตได้ไปแลกเปลี่ยนกับสินค้าชนิดนั้นมา ต่อมาเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่มากขึ้นมนุษย์ไม่ได้ต้องการสินค้าที่มาแลกเปลี่ยนกันเพื่อการดำรงชีพเท่านั้นแต่ต้องการสินค้าเพื่อการค้าขายกันในเชิงพาณิชย์ นับตั้งแต่มนุษย์ได้คิดค้นประดิษฐ์เงินตราขึ้นมาใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนอาจกล่าวได้ว่าซื้อขายเป็นลักษณะสัญญาที่ใช้กันมากที่สุด ในวันหนึ่งๆเราทำสัญญาซื้อขายกันคนละหลายๆครั้งเนื่องจากความจำเป็นในชีวิตความเป็นอยู่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายจึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญขึ้นต้นกำเนิดของการประมวลซื้อขายเริ่มมาจากการที่มนุษย์รู้จักแลกเปลี่ยนสิ่งที่ตนมีหรือตนครอบครองอยู่ซึ่งเรียกกันว่าสินค้าเมื่อมนุษย์เริ่มทำการแลกเปลี่ยนที่เรียกว่าซื้อขายกัน ทั้งผู้ซื้อ

¹ บทความนี้เรียบเรียงมาจากการศึกษาอิสระเรื่องปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ ศึกษาในกรณี: สิทธิหน้าที่ของผู้ขายและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ประเทือง ธนียผล และคณะกรรมการสอบคือ รองศาสตราจารย์คุณพร วงศ์ทอง และ รองศาสตราจารย์พิมพ์ใจ รื่นเรียง

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาเขตขอนแก่น) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

และผู้ขายต่างฝ่ายต่างต้องการให้ฝ่ายตนเองได้รับประโยชน์สูงสุดหรือเป็นการได้รับกำไรสูงสุด แต่ในทางการค้า การที่ทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขายจะได้พบตกลงราคากันให้เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากลำบากเนื่องจาก การกระทำดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องเสียเปรียบจึงควรทำอย่างไรที่จะทำให้ได้ราคาในจุดที่ผู้ขายและผู้ซื้อมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งได้มีการทำที่คล้ายกับการประมูลในปัจจุบัน กล่าวคือผู้ขายเป็นฝ่ายตั้งราคาขั้นต่ำไว้และผู้ซื้อก็จะทำการแข่งขันกันสู้ราคาหรือเป็นการแข่งขันกันเพื่อเพิ่มราคาที่ตนจะซื้อขึ้นไปจนถึงจุดที่ไม่มีผู้ซื้อรายอื่นๆที่เป็นคู่แข่งเสนอราคาด้วยทำให้ผู้ซื้อรายนั้นได้สิทธิในการครอบครองสินค้าชิ้นนั้นไป

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ในกรณีสิทธิหน้าที่ของผู้ขายและการคุ้มครองผู้บริโภคพบประเด็นปัญหาตามที่กล่าวคือ

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการตรวจสอบการจดทะเบียนการค้าซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำการค้าขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลมีหน้าที่ต้องไปจดทะเบียนต่อ สคบ. ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ จึงจะสามารถประกอบกิจการได้ซึ่งหากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิจากการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้ทำการค้าขายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์หรือ อินเทอร์เน็ตต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะสามารถดำเนินการค้าขายได้ มิใช่ดำเนินการไปก่อนแล้วจึงไปจดทะเบียน ภายหลัง โดยแยกบุคคลที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนเพื่อทำการค้าขายออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งผู้บริโภคควรให้เวลาในการศึกษาข้อมูลของสินค้า ความน่าเชื่อถือของผู้ขายและสินค้าที่ขายก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยมีวิธีการง่ายๆ คือ

1.ตรวจสอบเว็บไซต์ของร้านค้าว่ามีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกระทรวงพาณิชย์หรือไม่การตรวจสอบนี้จะทำให้ผู้บริโภคสบายใจได้ในระดับหนึ่ง เพราะการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้จดทะเบียนต้องเป็นเจ้าของร้านค้าออนไลน์ ต้องมีการระบุข้อมูลส่วนตัวต่างๆเพื่อขอขึ้นจดทะเบียน ซึ่งถ้าหากเป็นมิชฉะพคงจะไม่อยากแสดงตัวตน ให้ผู้อื่นรู้ สังเกตได้จากหน้า Contact Us ในการจดทะเบียนผู้ขายจะได้รับเลขรหัสทะเบียน และจะมีการแสดงสัญลักษณ์ทะเบียนพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

2.เลือกร้านค้าที่มีเสียงตอบรับในทางที่ดี วิธีสังเกตง่ายๆคือร้านค้าที่มีเสียงตอบรับที่ดี ให้ดูจากหน้ากระดาน (Webboard) หรือจำนวนการส่งสินค้า การรีวิว (Review) จากลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากทางร้านว่าเป็นอย่างไร

3.เลือกซื้อสินค้าในเว็บไซต์ที่มีอายุการขายอย่างน้อย 1 ปี โดยผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ง่ายๆผ่าน ทาง <http://www.seologs.com/dns/domain-check.html> โดยการใส่ชื่อเว็บไซต์นั้นๆลงไป

4.ตรวจสอบการตอบคำถามของผู้ขายสามารถตรวจสอบได้จากการตอบคำถามในกระดาน (Webboard) ว่าผู้ขายหมั่นตอบคำถามของลูกค้าหรือไม่ มีการตอบคำถามอย่างไร และเอาใจใส่ลูกค้า หรือไม่ หากในกระดานมีลูกค้าเข้ามาคุยเป็นจำนวนมาก แล้วผู้ขายมีการให้ความใส่ใจในการตอบคำถาม ของลูกค้าที่ดี ผู้บริโภคก็สามารถมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่าปลอดภัย

5.คู่มือไขการรับประกันสินค้าหรือบริการหลังการขายเนื่องจากการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ หากสินค้ามีปัญหาไม่ว่าจะเป็นการส่งที่ผิดพลาดหรือสินค้าไม่ได้มาตรฐานทางร้านจะมีการรับประกันหรือสามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้หรือไม่ ระยะเวลาในการรับประกันมีมากน้อยเพียงใด หากทางผู้ขาย ไม่ได้ระบุไว้ ผู้บริโภคก็ควรถามให้เข้าใจ และชัดเจนก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งในทางที่ดีควรสอบถาม ผ่านทางเว็บบอร์ดหรืออีเมล เพื่อจะได้มีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่ควรตกลงซื้อขาย กันทางโทรศัพท์

6.สินค้าที่สนใจจะซื้อไม่ควรเป็นสินค้าที่ผิดกฎหมาย เช่น ซิตีเถื่อน สินค้าปลอม สินค้าผิดกฎหมาย หรือสินค้าที่มีราคาสูงมากๆ ถ้าไม่ใช่สินค้าพวกนี้ก็ไม่ต้องกังวลใจมากมาย เพราะปัญหาส่วนใหญ่จะ เกิดกับสินค้าประเภทนี้

ปัญหาการโฆษณาการขายสินค้าออนไลน์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการโฆษณา มีเพียงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในส่วนที่ 1 ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการโฆษณา มีจำนวนทั้งสิ้น 8 มาตรา ได้แก่ มาตรา 22 ถึงมาตรา 29 และ ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องแนวทางการโฆษณาตราสินค้าหรือบริการเท่านั้น ซึ่งบัญญัติมาตรา 22 ดังกล่าวเป็นบทบัญญัติหลักที่ใช้ในการควบคุมการโฆษณาสินค้าหรือบริการในทุกชนิด หรือทุกประเภทโดยที่ไม่ได้มีการแยกประเภทของสินค้าหรือบริการ หรือเฉพาะเจาะจงลงไปว่าต้องการให้ความ สำคัญกับการควบคุมการโฆษณาสินค้าหรือบริการประเภทใด อย่างไร ซึ่งบทบัญญัติในมาตรา 22 นี้มีลักษณะ การบัญญัติที่กว้างมาก ยังไม่มีความชัดเจน ซึ่งหากมองในแง่ของการนำมาใช้งานแล้วค่อนข้างยากแม้ว่าจะ สามารถใช้ดุลพินิจได้ อย่างกว้างก็ตาม อีกทั้งการซื้อขายสินค้าหรือบริการในปัจจุบันนั้น มีชนิดและประเภทของสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากอีกทั้ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยัง ใช้บังคับมาเป็นระยะเวลา ยาวนานแล้ว มีความล้าสมัยไม่ทันต่อระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงจำเป็นต้องมี การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ดังกล่าวให้ครอบคลุมเพื่อจะได้นำมาบังคับใช้กับการโฆษณาบนระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้ดียิ่งขึ้นซึ่ง หลักเกณฑ์ในการโฆษณาการโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความ (รวมถึงภาพของสินค้า) ที่เป็นการไม่เป็นธรรม ต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

ปัญหาการฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดียนี้ เป็นการประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจซื้อขายสินค้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต โดยข้อเด่นของธุรกิจรูปแบบนี้ คือ สามารถลด ค่าใช้จ่าย ข้อดีตรงนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ ผู้บริโภคหลงเชื่อ สำหรับพฤติกรรมกรซื้อขายของผู้ประกอบการแบบ นี้เป็นการเสี่ยงต่อการถูก หลอกหลวง เพราะผู้ประกอบการบางรายไม่แสดงรูปภาพสินค้า หรือนำภาพถ่าย สินค้าที่ไม่ตรงกับของ จริงมาแสดงแทน และยังแจ้งรายละเอียดข้อมูลสินค้าน้อยเพื่อเป็นการจูงใจผู้บริโภค แทนการ ป้องกันมิให้ถูกหลอกจากพวกฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ตคือไม่ควรซื้อขายสินค้าที่ลด ราคา มาก ๆ ทางอินเทอร์เน็ต ควรซื้อสินค้าด้วยตนเองที่ร้านหรือโชว์รูม หรือห้างสรรพสินค้า หรือ ติดต่อกับผู้ขาย โดยตรง อย่าฯ ระวังค่าสินค้าทางอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะได้รับสินค้า อย่าไว้ว่างใจคน ง่าย โดยเฉพาะเพื่อน ผูกที่อาศัยความไว้ว่างใจ หลอกหลวงเราหรือเพื่อนฝูงเรา อาจจะถูกหลอกมาอีกที

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ในกรณีสิทธิหน้าที่ของผู้ขายและการคุ้มครองผู้บริโภคมีข้อเสนอแนะคือ

1. ปัญหาการตรวจสอบการจดทะเบียนการค้า ผู้ศึกษาขอเสนอแนะควรเพิ่มเติมมีประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2553 ข้อ 3 ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 โดยใช้ข้อความดังนี้ การซื้อขายสินค้าและบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์

2. ปัญหาการโฆษณาการขายสินค้าออนไลน์ ในกรณีมีเหตุอันควรเชื่อหรือมีหลักฐานตามสมควรว่าการโฆษณาสินค้านั้นเป็นการโฆษณาสินค้าที่ไม่เป็น ธรรม ไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคม ไม่ว่าจะข้อความดังกล่าวจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ การโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง หรือข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2.1 โดยให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาในการออกคำสั่งระงับหรือยุติการโฆษณาชั่วคราวการออกคำสั่งระงับการขายสินค้าที่มีการโฆษณาเกินจริงรวมทั้งให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจในการสั่งยึด หรืออายัดสินค้าที่มีการโฆษณาเกินจริงไว้จนกว่าผู้ ประกอบธุรกิจจะมีการแก้ไขการโฆษณาที่เกินความจริงนั้น

2.2 ให้มีการแก้ไขมาตรการการลงโทษในเรื่องการปรับ เนื่องจากการลงโทษปรับผู้ซึ่งโฆษณาสินค้าที่เกินความจริงตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในมาตรา 49 ได้กำหนดโทษปรับอย่างสูงไม่เกินห้าหมื่นบาท ผู้ศึกษาเห็นว่า การลงโทษปรับแก่ผู้ซึ่งทำการโฆษณาที่ไม่เกินความจริงในอัตราดังกล่าวไม่ได้สัดส่วนกับผลเสียและไม่มี ความเหมาะสม จึงเห็นว่าการลงโทษปรับในกรณีที่มีการโฆษณาที่เกินความเป็นจริงอันเป็นการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม ต่อผู้บริโภค ควรจะใช้ระบบการลงโทษปรับตามวันและรายได้ โดยการกำหนดโทษปรับจะพิจารณาจากรายได้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของผู้กระทำความผิด ซึ่งจะมีการนำ รายได้ดังกล่าวมากำหนดในรูปแบบร้อยละ และนำรายได้มาแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อนำส่วนหนึ่งมาใช้ในการชำระ ค่าปรับ

3. ปัญหาการฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในมาตรา 14 ให้มี “คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” และให้มีบทบัญญัติในส่วนที่ 2 ตรี ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรจะให้มีความคุ้มครองในเรื่อง
- การให้ข้อมูล

1. ผู้ขายจะต้องสามารถระบุตัวตนบนเว็บไซต์ โดยจะต้องระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขโทรสารของสำนักงานใหญ่ รวมทั้งผู้ให้บริการเว็บไซต์ตลาดสินค้า เว็บบล็อก จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางในการติดต่อเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้บริโภคได้ทราบด้วย

2. ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ขายก่อนที่ผู้บริโภคจะเริ่มดำเนินการด้วย ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย คำอธิบายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เสนอขายรวมทั้งเงื่อนไขของสัญญาบริการใด ๆ และข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวกับส่วนประกอบของสินค้า ค่าเตือนเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งผู้ขายที่เสนอขายสินค้าผ่านเช่น เว็บไซต์ตลาดสินค้า เว็บบล็อกจะต้องมี link ที่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ภายนอกที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า

เอกสารอ้างอิง

ทวิศ ศรีเกตุ วิทยากรปฏิบัติการ กลุ่มงานกฎหมาย ๓ สำนักกฎหมายบทความใช้เพื่อการนำออกอากาศทาง
สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา รายการเจตนารมณ์กฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎรวันออกอากาศ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖
รัชพล เตชะพงศ์กิต นักวิชาการ SMEs 6 ส่วนพัฒนาเครื่องมือและประมาณการทางเศรษฐกิจ ฝ่าย
วิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ (ฟวต.)
ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์. (2543). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.